



Para ASHFIELD HEALTHCARE, lo mejor es la única posibilidad. Nos inspira un compromiso firme con la calidad porque de ella depende la vida de muchos pacientes. Trabajamos duro para cumplir y rebasar estándares, de forma que superamos las expectativas de nuestros clientes y ofrecemos un servicio marcado por la excelencia gracias a nuestra actitud positiva, optimista y a nuestra cultura de mejora continuada.

## Política de Calidad

### Objeto

Como empresa líder en servicios externos para la industria farmacéutica, proporcionando representantes de ventas y enfermeros asesores a pacientes o profesionales sanitarios, nuestro valor de calidad expresa nuestro compromiso con la seguridad de los pacientes, a través de nuestro comportamiento, nuestros procesos, estándares y cultura. Una de las piedras angulares de nuestros estándares es nuestro sistema de calidad, el cual se basa en desarrollar los elementos necesarios para satisfacer los requisitos de los clientes y para cubrir las necesidades de los pacientes y de los profesionales de la salud, para garantizar que se cumplen las obligaciones normativas y la mejora continua del desempeño.

### Elementos

Una descripción claramente articulada, formal y por escrito de todo lo necesario para cumplir con los estándares normativos y del cliente.

Establecimiento de objetivos e indicadores enfocados hacia la evaluación del desempeño en materia de calidad.

Un proceso de formación sólido y un proceso de gestión de la formación.

Seguimiento del rendimiento: un enfoque del tipo base de datos, para cuantificar la prestación de servicios o la entrega de productos.

Acciones preventivas y acciones correctivas (CAPA, por sus siglas en inglés) para integrar la fiabilidad y la mejora.

Un sistema de gestión de cambios documentado y formal.

Una revisión del rendimiento de la gestión regular.

### Control

Desarrollar y usar mecanismos de seguimiento y control efectivos para la racionalización y el rendimiento de los procesos.

Usar los datos y la gobernanza para mejorar la toma de decisiones.

Asegurarnos de que contamos con las personas adecuadas para cumplir con el mandato de calidad.

### Cultura

Desarrollar una cultura <<centrada en la calidad>> a través de todos los niveles de la organización que empiece desde los puestos directivos.

Fomentar de forma activa, impulsar y ejemplificar metodologías de mejora continua y una primera aproximación correcta.

Determinar claramente las responsabilidades de los resultados empresariales

### Mejora Continua

Usar metodologías de gestión de riesgos y datos para impulsar la mejora en los casos más críticos.

Desarrollar la pericia en la metodología de mejora continua y en su implementación.

Innovar y compartir buenas prácticas, colaborando con los clientes para obtener mejoras significativas.